

Bijlage 1 Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-1	(Management) informatie en overleg • Inschrijver zorgt ervoor dat Opdrachtgever, afgeschermd op locatie niveau, continue online inzicht heeft in het aantal afdrucken per gebruiker en per Apparaat, beide uitgesplitst naar: ◦ Zwart wit en kleur ◦ Periode • Inschrijver verstrekt periodiek informatie (conform overlegfrequenties) over onderstaande zaken: ◦ Storingsoverzicht (alle technische mankementen aan de Apparatuur) ◦ Klachtenoverzicht (de overige meldingen, zoals te late storingsopvolging etc.) ◦ Doorlooptijd van klachten. • Eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en Inschrijver op locatie van Opdrachtgever. • Minimaal 2 weken voor dit overleg ontvangt de contractmanager van Opdrachtgever een managementrapportage met daarin de bevindingen en adviezen van Inschrijver. • Alle verdere communicatie ten aanzien van de lopende opdracht gaat via de afdeling IT.
a-e-2	Prijzen en indexering • Op de opgegeven leaseprijzen in het Calculatieblad (zie Bijlage 5) vindt geen indexering plaats, deze bedragen zijn vast. Alleen in de eerste 60 maanden van een Apparaat tot maximaal het einde van de Overeenkomst wordt de leaseprijs in rekening gebracht. Na 60 maanden worden er geen leasekosten meer in rekening gebracht voor de Apparatuur. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de optiejaren, dan wordt alleen voor de Apparatuur die nog geen 60 maanden in gebruik is, leasekosten in rekening gebracht. • Op de opgegeven softwarekosten in het Calculatieblad (zie Bijlage 5) vindt geen indexering plaats, deze bedragen zijn vast voor de volledige looptijd inclusief eventuele optiejaren. • De opgegeven afdrukprijzen in het calculatieblad zijn vast tot en met 31 december 2024. Daarna kunnen deze jaarlijks worden geïndexeerd obv CPA Sectie N77 2010 = 100 zoals gepubliceerd door het CBS. • Inschrijver hanteert één vaste afdrukprijs voor een zwart-wit afdruk op alle Apparatuur. • Inschrijver hanteert één vaste afdrukprijs voor een kleuren afdruk op alle Apparatuur. • Een zwart-wit afdruk, gemaakt op een kleurenapparaat, wordt berekend als een zwart-wit afdruk. Bij een kleurenopdracht dienen zwart-wit pagina's als zwart-wit afdrucken gerekend te worden. • Aan het scannen (digitaliseren van documenten) zijn geen kosten verbonden. De tellerstand verandert dus niet bij een scan. • Er worden geen kosten in rekening gebracht voor nietjes, deze zijn inclusief. Voor de levering van tonercartridges, nietjes e.d. worden geen bezorgkosten in rekening gebracht.

a-e-3	Implementatie(plan) De Inschrijver aan wie voorlopig gegund is, levert na voorlopige gunning een implementatieplan met daarin ten minste de volgende informatie: • Samenstelling projectteam (functies); • Tijdsplanning; • Training en instructie; • Technisch implementatieplan inclusief testprotocol. De uitrol van de machines dient zo snel mogelijk na gunning, maar uiterlijk in december 2023 uitgevoerd te worden. Inschrijver overlegt met Opdrachtgever over de week waarin dit plaats zal vinden. Inschrijver stelt een centrale projectleider aan die de voortgang van het project bewaakt en rapporteert aan de projectleider van Opdrachtgever.
a-e-4	Apparatuur • De aanbesteding is gebaseerd op het leveren van fabrieksnieuwe Apparatuur. Voor bestellingen na 31 december 2024 mag gereviseerde Apparatuur worden geleverd, mits deze aan alle gestelde eisen voldoet en deze over een zelfde bedieningspaneel beschikt als de aanwezige Apparatuur. Op verzoek van de locaties levert Inschrijver ook na 31 december 2024 nieuwe machines. In dat geval mag Inschrijver hier een aangepast prijsvoorstel voor doen. • Inschrijver dient nieuwe software en nieuwe licenties te leveren. • Inschrijver verklaart dat de benodigde Apparatuur uiterlijk op 31 december 2023 geplaatst en operationeel is. Indien Inschrijver niet aan deze eis voldoet is Opdrachtgever gerechtigd om de kosten voor het in stand houden van de huidige afdruk en scan functionaliteiten door te belasten aan Inschrijver. • Inschrijver zal voor het plaatsen van de Apparatuur informeren naar de huidige situatie en de plekken waar de Apparatuur wordt geplaatst. Niet bekend zijn met de situatie kan geen aanleiding zijn tot verrekening. • Na het plaatsen en installeren van de Apparatuur neemt Inschrijver al het verpakkingsmateriaal en andere overblijvende materialen mee.
a-e-5	Wet- en regelgeving De aangeboden Apparatuur voldoet aan de vigerende Arbo- en milieuwet- en regelgeving.
a-e-6	Geen minimum afname Er geldt geen verplichte minimum (zowel aantallen machines als aantallen afdrukken) afname.
a-e-7	Instructiekaart Inschrijver voorziet iedere Multifunctional van een geplastificeerde instructiekaart op A4 of A3 (in overleg met Opdrachtgever te bepalen) formaat die boven of naast de Multifunctional opgehangen kan worden. Inschrijver levert de instructiekaart in een bewerkbaar formaat aan.
a-e-8	Instructie Inschrijver verzorgt een instructie over de Multifunctionals na plaatsing van de Apparatuur op locatie van Opdrachtgever aan de belangstellende locatiegebruikers.
a-e-9	Taal Alle gevraagde rapportages, instructiekaarten, handleidingen en alle te voeren gesprekken en opleidingen zijn in het Nederlands mogelijk/beschikbaar.
a-e-10	Preventief onderhoud Opdrachtnemer voert minimaal 1x per jaar preventief onderhoud uit op alle Multifunctionals die bij Opdrachtgever zijn geplaatst.

Technische en functionele eisen	
t-e-1	Schadelijke stoffen Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
t-e-2	IT omgeving De aangeboden Apparatuur moet functioneren binnen en naadloos aansluiten op de IT omgeving van Veiligheidsregio Haaglanden. Inschrijver krijgt de kans om eventueel geconstateerde fouten/conflicten van de aangeboden apparatuur binnen de IT omgeving te corrigeren. <u>IT-omgeving</u> Werkplek • Werken nu met Microsoft365 vanaf een Intune managed werkplek met Windows 10. Migratie naar Windows 11 zal naar verwachting in Q3 2023 plaatsvinden. • We hanteren 4 werkplekprofielen; Zelfredzaam, Ontzorgd, Wisselwerkplek en Kiosk. De profielen worden geleverd uit het productportfolio van de leverancier van onze werkplek. • Werkplekken bestaan uit laptops (persoonlijke devices) en desktops (wisselwerkplekken). • Een deel van de medewerkers beschikt over smartphones en/of tablets. • De standaard browser is Microsoft Edge daarnaast is Chrome beschikbaar. • Bijna alle bedrijfsapplicaties zijn webbased. • Bij het gebruik van applicaties wordt gebruik gemaakt van Single Sign On. Server • In 2023 wordt gestart met de migratie van alle servers (15) naar Azure, dit zal naar verwachting doorlopen tot in 2024. • Voor backup en recovery wordt verzorgd door onze ICT partner. • Databases maken hoofdzakelijk gebruik van MS SQL server. Gebruikers en locaties • Bij de organisatie werken circa 1400 medewerkers , verdeeld over VR, Meldkamer en GHOR. • In totaal zijn er circa 24 locaties waar gewerkt wordt. • De hoofdlocaties van de VRH zijn de kazernes Loosduinen (Dedemsvaartweg), De Yp (Meldkamer), Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer-Oosterheem. Daarnaast zijn er nog een aantal kazernes waar vergader/werk-capaciteit aanwezig is. Bijzonderheden applicaties • Afdeling Financiën en het Facilitair Bedrijf gebruikt de applicatie Kofax op de Multifunctional ter ondersteuning van hun werkprocessen. Netwerk • Aansluiten op vaste netwerkbekabeling (gigabit ethernet), er wordt gebruik gemaakt van vaste/statische IP adressen. De IP nummering wordt beschikbaar gesteld via de ICT partner (KPN).
t-e-3	Bedieningspaneel De Multifunctionals hebben een, voor de doelgroep gebruiksvriendelijk, intuïtief en Nederlandstalig bedieningspaneel. Alle Multifunctionals beschikken over hetzelfde bedieningspaneel met een geïntegreerde paslezer. De configuratie van de Multifunctionals mag door niet-geautoriseerde gebruikers niet via het display gewijzigd worden. USB poorten, indien aanwezig, dienen uitgeschakeld te kunnen worden.
t-e-4	Drivers De Multifunctionals zijn uitgerust met één generieke printer driver per operating systeem. De drivers voor de nieuwe Multifunctionals worden automatisch op de werkplekken geïnstalleerd. Gedurende de contracttermijn worden Nederlandstalige printdrivers geleverd door de Inschrijver voor courante versies van besturingssystemen voor professioneel gebruik (bijvoorbeeld Microsoft en Apple) evenals relevante tussentijdse versies daarvan (soms aangeduid met termen als "service pack" en "service release") binnen 6 maanden na formele uitgifte daarvan.

t-e-5	Printertaal en protocol Alle Apparatuur kan gebruikt worden met PCL (minimaal versie 6). De apparaten worden benaderd via IPP over TCP/IP. Hiervoor is één universele driver beschikbaar. De Multifunctionals zijn tevens uitgerust met Postscript en bieden ondersteuning voor PDF printing. De Multifunctionals zijn geschikt voor AirPrint en Chrome OS.
t-e-6	Follow-me-functionaliteit Alle Multifunctionals zijn voorzien van een "Follow-me"-functionaliteit (of equivalent) middels centrale software.
t-e-7	Gebruikersauthenticatie bij Multifunctionals Gebruikers kunnen zich bij de Multifunctionals authenticeren met de volgende methoden: • Tagsysteem (De pas/taglezer dient geïntegreerd in de Multifunctional te zijn); Veiligheidsregio Haaglanden maakt gebruik van een MiFare DESFire EV1 tag. Alle identificatie gaat via het geprogrammeerde tagnummer (zes cijfers), het hardware ID wordt niet gebruikt voor identificatie. Hiervoor moet gebruik gemaakt worden van beveiligde kaartlezers van TKH Security of een andere oplossing die zonder problemen werkt. In de huidige situatie worden de kaartlezers van TKH Security niet gebruikt, wat voor veel problemen zorgt. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de tags. Een testtag wordt op verzoek van de gegunde Inschrijver na gunning toegestuurd.
t-e-8	Koppeling met Azure AD Alle Multifunctionals inclusief software worden in de nieuwe situatie (na migratie) gekoppeld aan de Azure AD omgeving van Opdrachtgever voor de authenticatie. Waarbij met meerdere groepen gesynchroniseerd kan worden. Tot die tijd bestaat er een situatie waarbij de onpremise AD gesynchroniseerd is met de Azure AD.
t-e-9	Scan to e-mail Scans (in PDF formaat) worden standaard per email (SMTP) doorgestuurd naar het e-mailadres van de geauthentiseerde gebruiker. De te gebruiken SMTP-server kan centraal worden ingesteld.
t-e-10	Scannen naar netwerkmap / cloud Geauthentiseerde gebruikers kunnen via het bedieningspaneel kiezen om een document te scannen en aansluitend te laten plaatsen in de (eventueel nog aan te maken) "scans" map van hun eigen Microsoft OneDrive.
t-e-11	Scankoppeling afdeling Finance en Facilitair Inschrijver realiseert middels Kofax een scankoppeling voor de afdeling Finance en Facilitair voor het scannen van documenten (o.a. facturen en post) naar een vooringestelde locatie.
t-e-12	Uitvoerbestandsindelingen van documentenscanner Het uitvoerbestandsformaat van de scanner is standaard PDF/A1-b. Gebruikers kunnen ook kiezen voor een bewerkbaar Word document (DOCX). Enkelzijdige originelen kunnen daarnaast als TIFF (Tagged Image File Format - ISO 12639:1998) worden uitgevoerd. Originelen met meerdere pagina's of zijden worden samen in één bestand opgeslagen. Er dient voldoende geheugen te zijn om soepel meerdere bladzijden in één keer te kunnen scannen. Alle scans dienen doorzoekbaar (OCR) (en als voor een Word document wordt gekozen ook bewerkbaar) te zijn.
t-e-13	Verwijderen oude opdrachten Onuitgevoerde printopdrachten worden automatisch verwijderd na de ingestelde tijdsduur. Deze tijdsduur is variabel in te stellen. In geval van een storing dient de lopende opdracht afgebroken en verwijderd te worden. De rest van de opdracht mag er na het oplossen van de storing niet meer uitkomen.
t-e-14	Centraal ingestelde gebruiksbeperkingen Via centrale beheerssoftware kunnen onder andere de volgende zaken worden ingesteld: • De kleurenafdrukfunctionaliteit kan op gebruikersniveau, groepsniveau en op apparaatniveau ingesteld worden. • Dubbelzijdig zwart-wit printen met 1 pagina per zijde is de standaardinstelling voor Multifunctionals.
t-e-15	Netspanning Alle Apparaten zijn geschikt voor 220V – 230V.

t-e-16	Harde schijf en geheugen Alle Multifunctionals zijn uitgerust met een SSD of HDD schijf van minimaal 250 GB en een geheugen van minimaal 2 GB, zodat een vlotte en soepele verwerking van vrijgegeven opdrachten, ook de grotere opdrachten, gegarandeerd is. Aan het einde van de looptijd van de aanbesteding dient de harde schijf gewist te worden (of eerder wanneer een apparaat tijdens de looptijd moet worden vervangen) voordat het apparaat de locatie verlaat. Opdrachtgever ontvangt hiervan per apparaat een rapport waarop is weergegeven dat de harde schijf gewist/vernietigd is en hierop dus geen gegevens meer staan. De harde schijf dient Encrypted (versleuteld) te zijn. Bij een eventuele vervanging van een harde schijf wordt de te vervangen harde schijf afgegeven bij de contactpersoon van de betreffende locatie.
t-e-17	Levering Toners De Apparatuur geeft automatisch een signaal naar Inschrijver en naar de gedefinieerde groep per locatie (email) als een toner (bijna) leeg is. Inschrijver zorgt ervoor dat er tijdig een nieuwe toner wordt verstuurd naar Opdrachtgever. Op de verstuurde toner is zichtbaar voor welk type Apparaat deze bestemd is. Tevens zorgt Inschrijver voor een grijpvoorraad op locatie (minimaal 2 per type toner per locatie).
t-e-18	Cloud printing op BYOD Op alle Multifunctionals is het eenvoudig mogelijk op een gestandaardiseerde wijze vanaf eigen apparatuur (met verschillende besturingssystemen) gepersonaliseerd (BYOD) af te drukken. De oplossing ondersteunt in ieder geval Windows OS, Mac OS / iOS (Apple AirPrint) en Chrome OS. Het is niet nodig om hiervoor op de eigen devices clientsoftware te installeren (App wel toegestaan). Deze mogelijkheid dient op account of groepsniveau geblokkeerd te kunnen worden als dit nodig is. Alle gangbare type documenten (Google documenten, Google sheets, Word, Excel en Power Point, PDF, JPEG, TIFF etc.) dienen afgedrukt te kunnen worden.)
t-e-19	Configuratie • In samenwerking met Opdrachtgever wordt voor elke type een standaard configuratie vastgesteld, getest en goedgekeurd door Opdrachtgever. • Aansluitend wordt de standaard configuratie, of waar echt nodig de afwijkende configuratie, al vooraf op het juiste Apparaat gezet, ook wordt tegelijk de laatste firmware op de Apparatuur gezet. • Alle instellingen worden door Inschrijver netjes gedocumenteerd en aangeleverd aan Opdrachtgever.
t-e-20	Plaatsing Uitgaande van voor geconfigureerde Apparatuur zal de plaatsing op locatie een meer logistieke als IT gerelateerde actie zijn. Voor de plaatsing dient Inschrijver contact op te nemen met de contactpersoon van Opdrachtgever.
t-e-21	Papier Alle Apparaten kunnen zonder problemen functioneren met alle regulier in de markt verkrijgbare papiersoorten (zie ook onderstaande tabel voor formaten en gewicht) geschikt voor digitale afdruksystemen.
t-e-22	Verrijdbaar De aangeboden Multifunctionals dienen verrijdbaar te zijn.
t-e-23	Beveiliging dataverkeer en data-opslag Alle dataverkeer voor authenticatie, printen en scannen is versleuteld. Af te drukken opdrachten worden versleuteld opgeslagen in de MFP's (voor het geval de disk wordt meegenomen), en automatisch verwijderd. Datacommunicatie met MFP's voor beheer is ook voorzien van beveiliging en versleuteling. Data van Opdrachtgever die (tijdelijk) door Opdrachtnemer wordt opgeslagen mag alleen op servers binnen de Europese Unie opgeslagen worden.
t-e-24	Externe opslagmedia Externe opslagmedia (zoals USB) moet uit te schakelen zijn en staat standaard op uitgeschakeld bij installatie.

Specifieke technische minimumeisen Multifunctionals

Eis	Model Benaming	Type 1 MFP	Type 2 MFP
1.	Printsnelheid z/w p.p.m.	25	45
2.	Printsnelheid Kleur p.p.m	25	45
3.	Papierformaat	A3-A4	A3-A4-A5
4.	Papiergewicht in gr/m2	70 – 216	70 – 216
5.	Printresolutie	1200x1200	1200x1200
6.	Scanresolutie	600x600	600x600
7.	Automatische doc. Feeder	50	50
8.	Scancapaciteit	30 p.p.m.	30 p.p.m.
9.	Dubbelzijdig scannen in één beweging (Dual scan)	Nee	Ja
10.	Dubbelzijdig printen	Ja	Ja
11.	Invoercapaciteit A4	2000	2000
12.	Aantal reguliere lades (incl. A3)	3	3
13.	Aantal lades voor A3	1	1
14.	Handinvoer	Ja	Ja
15.	Uitvoercapaciteit A4	500	500
16.	Nieten	Ja	Ja
17.	Follow-me	Ja	Ja